



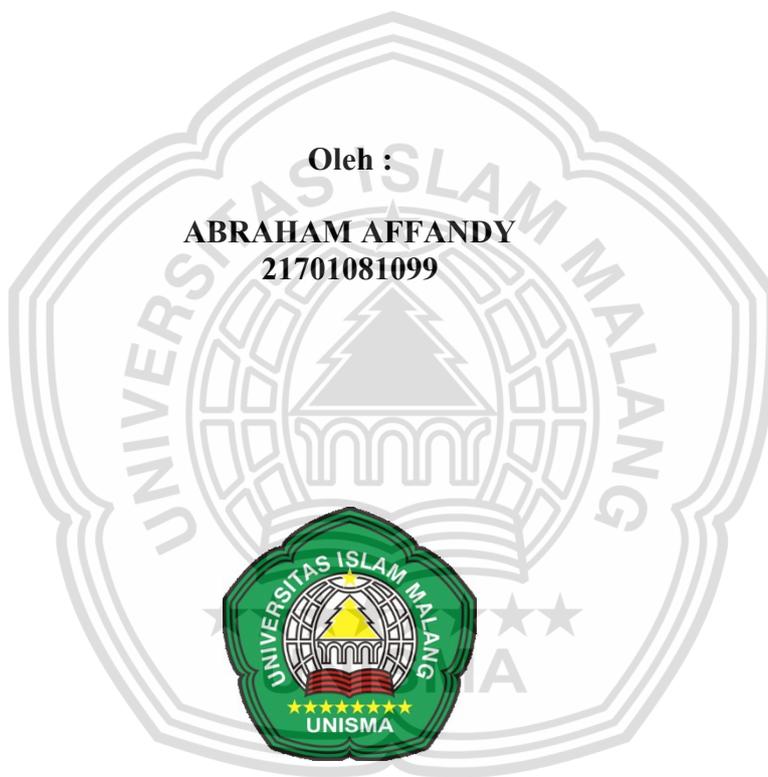
**PENGARUH KOMPETENSI, TEKNOLOGI INFORMASI, DAN  
KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
( Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Malang )**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Oleh :**

**ABRAHAM AFFANDY  
21701081099**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
2022**



**PENGARUH KOMPETENSI, TEKNOLOGI INFORMASI, DAN  
KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
( Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Malang )**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh :

**ABRAHAM AFFANDY  
21701081099**

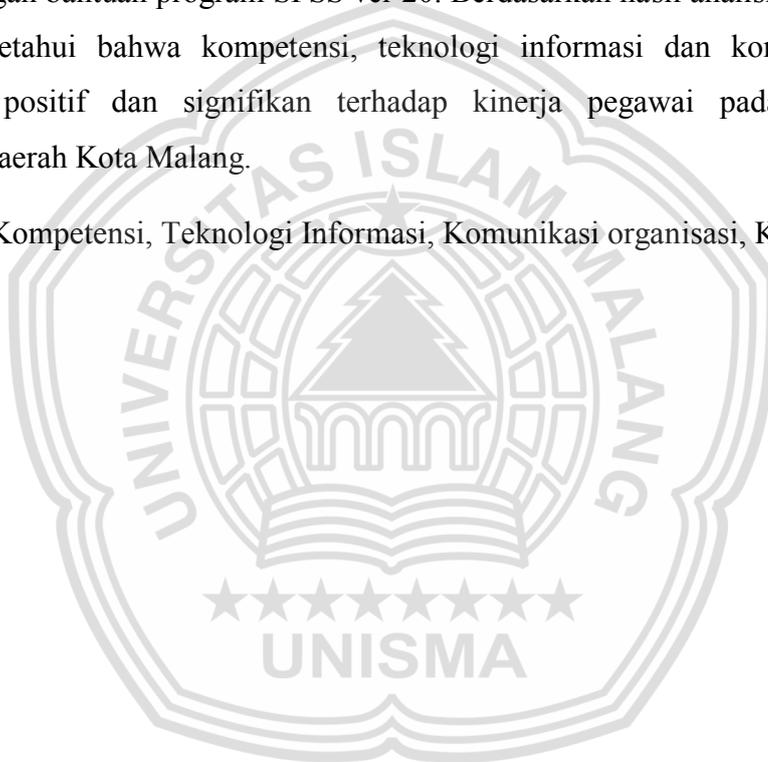


**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
2022**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi, teknologi informasi dan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai negeri sipil pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang yang berjumlah 66 orang. Metode pengumpulan data ini menggunakan metode penyebaran kuesioner. Teknik analisis data ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS ver 20. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda diketahui bahwa kompetensi, teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.

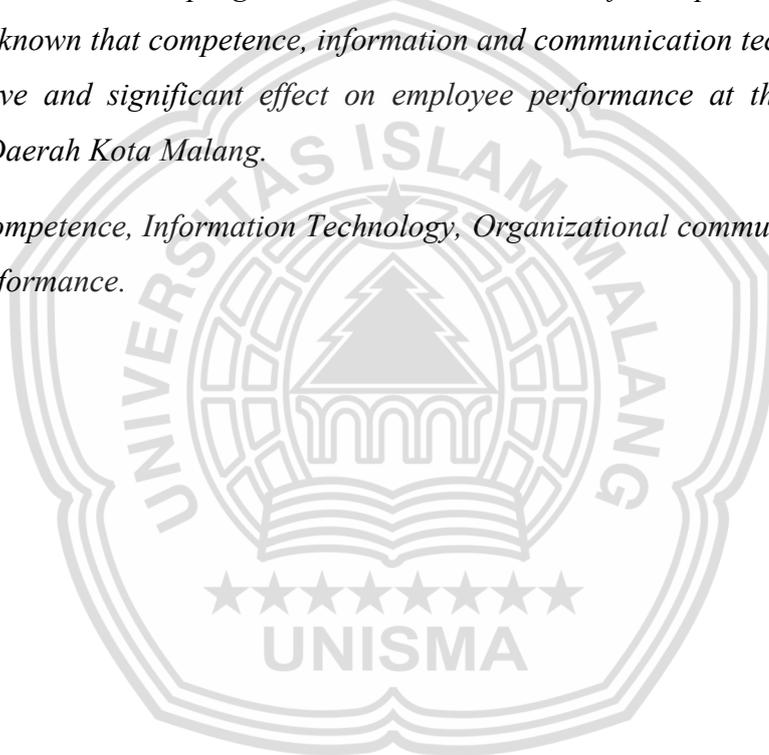
**Kata kunci:** Kompetensi, Teknologi Informasi, Komunikasi organisasi, Kinerja Pegawai.



### **ABSTRACT**

*This study aims to determine how the influence of competence, information technology and organizational communication on employee performance at the Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang. The sample in this study were civil servants at the Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang amounting to 66 people. This data collection method uses the method of distributing questionnaires. This data analysis technique uses multiple linear regression analysis techniques with the help of the SPSS ver 20 program. Based on the results of multiple regression analysis, it is known that competence, information and communication technology have a positive and significant effect on employee performance at the Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.*

**Keywords:** *Competence, Information Technology, Organizational communication, Employee performance.*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan negara. Penyelenggaraan suatu negara memiliki komponen penting di dalamnya yang disebut Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Penerimaan pajak atau kontribusi pajak terhadap APBN menjadi sumber utama penerimaan negara yang fundamental. Artinya, penerimaan pajak menjadi sumber andalan untuk memperkuat basis penerimaan dalam negeri dalam upaya menunjang berlangsungnya kebijakan fiskal yang mandiri dan berkelanjutan. Sifatnya yang berkelanjutan membuat aspek-aspek dalam perpajakan banyak berubah dari waktu ke waktu seiring dengan perkembangannya sehingga mendorong pemerintah untuk melakukan reformasi dalam perpajakan. Pemerintah Indonesia hingga kini setidaknya telah melakukan beberapa kali reformasi perpajakan yaitu pada tahun 1983, 1994, 1997, 2000, 2002–2008, 2009–2014, dan 2017–2024. Kebijakan tersebut dilakukan pergantian guna menyesuaikan peraturan perpajakan yang dianggap sudah tidak sesuai dengan perkembangan yang terjadi saat ini.

Beberapa kebijakan yang ada didalamnya adalah kegiatan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Hal tersebut sangat sesuai dengan yang dikemukakan Maulana (2014), ekstensifikasi pajak yaitu upaya memperluas subjek dan objek pajak serta penyesuaian tarif. Hal tersebut bisa dilakukan dengan cara perluasan wajib pajak, penambahan objek pajak, serta penyesuaian tarifnya. Intensifikasi pajak adalah peningkatan intensitas pungutan terhadap suatu

subjek dan objek pajak yang potensial namun belum tergarap atau terjaring pajak. Serta memperbaiki kinerja pemungutan agar dapat mengurangi kebocoran – kebocoran yang ada. Intensifikasi pajak dapat di lakukan dengan 3 cara yaitu, penyempurnaan administrasi perpajakan, peningkatan mutu pegawai, dan penyempurnaan undang- undang.

Intensifikasi pajak yang dilakukan dengan cara meningkatkan mutu pegawai harus diimplementasikan, sebab perkembangan dalam perpajakan yang terus maju menuntut pegawai pajak untuk berkembang juga. Pandangan lain memperlihatkan bahwa beberapa tahun terakhir ini realisasi penerimaan dari sektor pajak yang diterima Indonesia kurang stabil dan belum pernah mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya. Berikut merupakan tabel yang menggambarkan target dan realisasi dari penerimaan pajak tahun 2017-2020:

**Tabel 1.1 Target dan realisasi penerimaan Pajak 2017 – 2020 (mi rupiah)**

TAHUN	TARGET	REALISASI	PERSENTASE
2017	1.283,57	1.151,13	89,6%
2018	1.424	1.315,9	92,4%
2019	1.577,6	1.331,1	84,4%
2020	1.198,82	1.069,98	89,25

Sumber : Kementerian Keuangan, Republik Indonesia (diolah, 2021)

Tabel diatas menjelaskan bahwa pada tahun 2017, persentase penerimaan dari sektor pajak cukup tinggi yaitu mencapai 89,6%. Sedangkan pada tahun 2018 persentase penerimaannya meningkat menjadi 92,4%. Kemudian pada tahun 2019 persentasenya turun dengan selisih 6% menjadi 84,4%. Hingga penghujung 2020, pendapatan pajak Indonesia masih belum mencapai target yakni hanya mencapai 89,25% dari target yang telah ditentukan.

Ketidakstabilan ini menuntut Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk bisa bekerja lebih optimal agar bisa mencapai target. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengoptimalkan unsur sumber daya manusia atau dalam arti pegawai pajak. Departemen sumber daya manusia memiliki peran yang harus mampu berkerja dengan optimal dalam hal tersebut. Sumber daya manusia dijelaskan oleh Rosidah (2003) menyatakan bahwa *Human Resource Management* (HRM) sebagai penengah antara manajemen dan pegawai harus memberlakukan pegawai sebagai sumber daya yang bernilai, diperoleh dengan biaya yang efektif, dimanfaatkan secara tepat guna, dan dikembangkan serta dimanfaatkan secara maksimal untuk kepentingan organisasi. Teori tersebut didukung oleh pernyataan Handoko (2011), manajemen sumber daya manusia meliputi penggunaan sumber daya manusia yang harus produktif dalam mencapai tujuan – tujuan organisasi dan pemuasan kebutuhan pekerja secara individual. Dapat disimpulkan bahwa memang harus ada pihak yang mampu memenuhi kebutuhan personal pegawai pada suatu instansi.

Memahami pentingnya kebutuhan para pegawai, setiap instansi ditugaskan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Pegawai pajak diharapkan dapat bekerja secara produktif dan profesional sehingga kinerjanya lebih memuaskan dalam mencapai target. Menurut Muis dkk (2018), “Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar

hukum dan sesuai dengan norma dan etika”. Katamang dkk (2018), menyebutkan kinerja merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas.

Peningkatan kinerja merupakan hal terpenting yang diinginkan baik oleh pegawai maupun organisasi. Organisasi menginginkan kinerja pegawai yang optimal untuk kepentingan peningkatan hasil kerja dan keuntungan organisasi. Di sisi lain, pegawai berkepentingan untuk pengembangan diri dan promosi pekerjaan. Untuk memenuhi kedua keinginan tersebut, maka dibutuhkan sistem manajemen kinerja yang baik (Bangun, 2012).

Faktor yang menentukan tingkat kinerja salah satunya adalah kemampuan dalam bekerja. Kemampuan kerja yang maksimal diharapkan dapat mengatasi segala permasalahan pekerjaan sehingga tugas pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik. Mangkunegara (2016) mengungkapkan bahwa tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya sangat ditentukan oleh faktor kinerja, dalam kaitan ini keberhasilan kinerja mempunyai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja terdiri dari 2 faktor (Darmawan, 2012):

- 1) Faktor Internal yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam individu atau seseorang. Seperti: sikap, keahlian, pengetahuan dan kemampuan.

2) Faktor Eksternal yaitu faktor yang dihubungkan dengan lingkungan. Seperti: rekan kerja, pimpinan, bawahan, fasilitas kerja dan iklim organisasi.

Kompetensi merupakan salah satu factor internal individu, bahwa kompetensi salah satu modal untuk mencapai kinerja yang efektif. Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo,2012). Dengan demikian kompetensi menunjukkan bahwa keterampilan dan pengetahuan sebagai ciri khas dari profesionalisme yang dimiliki pegawai dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting dan sebagai unggulan bidang tersebut. Seorang pegawai yang unggul adalah pegawai yang menunjukkan kompetensi pada skala tingkat lebih tinggi, dengan frekuensi lebih tinggi, dan dengan hasil yang lebih baik daripada pegawai biasa atau rata-rata. Oleh karenanya kompetensi merupakan karakteristik dasar yang dimiliki setiap individu, yang terkait dengan kriteria yang dipersyaratkan terhadap kinerja yang unggul dan efektif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai yang kompeten adalah pegawai yang penuh percaya diri karena memiliki pengetahuan sesuai bidangnya, memiliki keterampilan serta sikap positif dalam bidangnya (Rohmah, 2015).

Teknologi informasi merupakan salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja pegawai. Dalam kaitannya dengan Teknologi Informasi (TI), tidak hanya mengacu pada teknologi komputer yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak yang dipergunakan untuk

memproses dan menyimpan informasi (Odja dkk, 2020). Teknologi informasi adalah suatu dari jenis teknologi yang berbentuk peralatan teknis dan berfungsi untuk memproses dan menyampaikan informasi. Teknologi informasi termasuk serangkaian peralatan yang berfungsi sebagai alat untuk memproses data atau informasi, alat bantu, alat manipulasi dan alat pengelolaan informasi (Sutopo, 2012).

Kemajuan teknologi di era globalisasi ini mengalami perkembangan yang sangat cepat, hal tersebut ditandai dengan peralatan teknologi yang semakin canggih dan jangkauan yang lebih luas. Dengan kemajuan teknologi informasi maka kegiatan yang dilakukan oleh manusia dapat terselesaikan secara efektif dan efisien serta mendapatkan hasil yang maksimal. Dari pernyataan tersebut maka disimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan faktor yang penting di instansi pemerintahan dalam mengoptimalkan roda organisasi dengan didukung pegawai yang kompeten dan peralatan teknologi yang canggih akan mempercepat kinerja dan memberikan hasil yang maksimal (Nurariansyah, 2019).

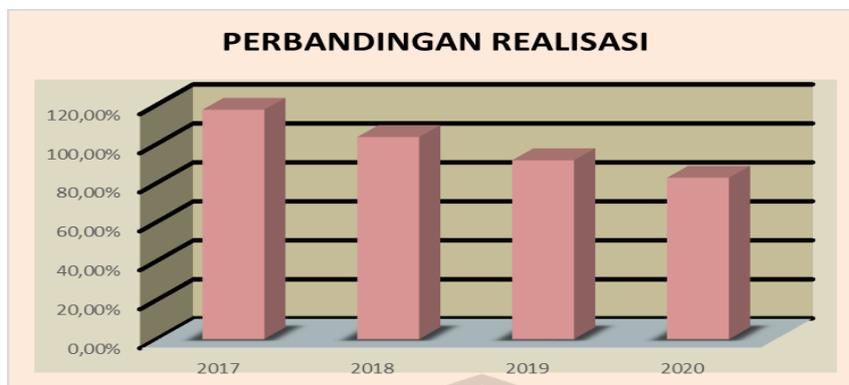
Selain teknologi informasi, komunikasi organisasi juga merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja pegawai. Pengertian komunikasi adalah suatu proses sosial yang mempunyai relevansi dan pengaruh yang besar di dalam memfungsikan setiap kelompok, organisasi atau masyarakat (Zainal dkk, 2014). Pengertian komunikasi organisasi yaitu pemberian dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Dengan adanya komunikasi antar anggota

organisasi yang bagus, maka kinerja dari organisasi tersebut juga akan bagus pula (Riyantini dan Triyono, 2016).

Melalui komunikasi maka dapat memberikan keterangan tentang pekerjaan yang membuat pegawai dapat bertindak dengan rasa tanggung jawab pada diri sendiri dan pada waktu bersamaan dapat mengembangkan Kinerja organisasi (Wursanto, 2002). Dengan menjalankan Komunikasi yang efektif akan menciptakan rasa kerja yang sehat dan transparan. Hal ini sangat penting guna memusatkan kreativitas dan dedikasi para pegawai. Oleh karena itu dalam sebuah organisasi dibutuhkan komunikasi yang efektif. Komunikasi organisasi sangat berperan penting dalam sebuah organisasi. Dengan cara yang serupa, komunikasi sebuah organisasi mempengaruhi pola perilaku hidup seseorang, sebagai contoh kepada siapa mereka berbicara, siapa yang mereka sukai, bagaimana perasaan mereka, apa yang akan mereka capai, serta cara mereka menyeleraskan diri dengan lingkup organisasi (Riono dkk, 2020)

Kota Malang menjadi salah satu kota terbesar di Jawa Timur karena mengalami kemajuan yang pesat, khususnya dibidang ekonomi dan pariwisata. Hal tersebut menyebabkan potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Malang pun bertambah. Salah satu faktor yang berperan penting dalam peningkatan PAD kota Malang dari tahun ke tahun tersebut ialah setoran pajak. Perbandingan realisasi kinerja tahun 2020, 2019, 2018, dan 2017 dapat dilihat pada tabel berikut:

**Gambar 1.1 Perbandingan Realisasi capaian kinerja Tahun 2017-2020**



Sumber : <https://bapenda.malangkota.go.id/lakip/realisasi-pajak-daerah-2014/>

**Tabel 1.2 Realisasi dan target penerimaan pajak daerah**

TAHUN	TARGET		REALISASI	PERSENTASE
	APBD	P-APBD		
2017	315.000.000.000,00	352.500.000.000,00	414.940.959.495,28	117,71%
2018	375.000.000.000,00	420.000.000.000,00	435.554.629.705,94	103,70%
2019	430.000.000.000,00	501.144.000.000,00	460.047.450.664,60	91,80%
2020	272.163.240.082,00	425.000.000.000,00	351.778.769.386,33	82,84%

Sumber : <https://bapenda.malangkota.go.id/lakip/realisasi-pajak-daerah-2014/>

Pencapaian penerimaan pajak bermanfaat untuk menentukan strategi kebijakan dalam memungut pajak daerah. Angka Pencapaian Pajak Daerah dengan formula indikator realisasi pendapatan Pajak Daerah dibanding target Pajak Daerah pada tahun 2017 adalah sebesar 117.71 %. Penerimaan Pajak Daerah tersebut berasal dari perhitungan rencana Rp. 352.500.000.000,00 dengan realisasi Rp. 414.941.955.104,08. Kenaikan penerimaan pajak daerah tahun 2017 yaitu sebesar 17.71 % sedangkan tahun 2018 penerimaan pajak daerah mengalami kenaikan sebesar 3,70% dari target dan tahun 2019 - 2020 realisasi penerimaan pajak daerah tidak melebihi target yang telah ditentukan. Pencapaian tersebut tidak lepas dari etos kerja yang tinggi dari para pegawai pajak BAPENDA Kota Malang.

Penelitian ini merujuk pada penelitian terdahulu, berdasarkan penelitian Abdi dan Muhsin (2018) “Pengaruh Kompetensi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Selayar”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Selayar. Selanjutnya berdasarkan penelitian Nilasari (2019) “Pengaruh Teknologi Informasi Dan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi dan sistem informasi terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali. Dan berdasarkan pada penelitian Amaludin (2020). melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Lahat”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi pada penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Lahat.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Kompetensi, Teknologi Informasi Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Malang”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kompetensi, teknologi informasi dan komunikasi organisasi di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang?
2. Apakah kompetensi, teknologi informasi dan komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Malang?
3. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Malang?
4. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Malang?
5. Apakah komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Malang?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh :

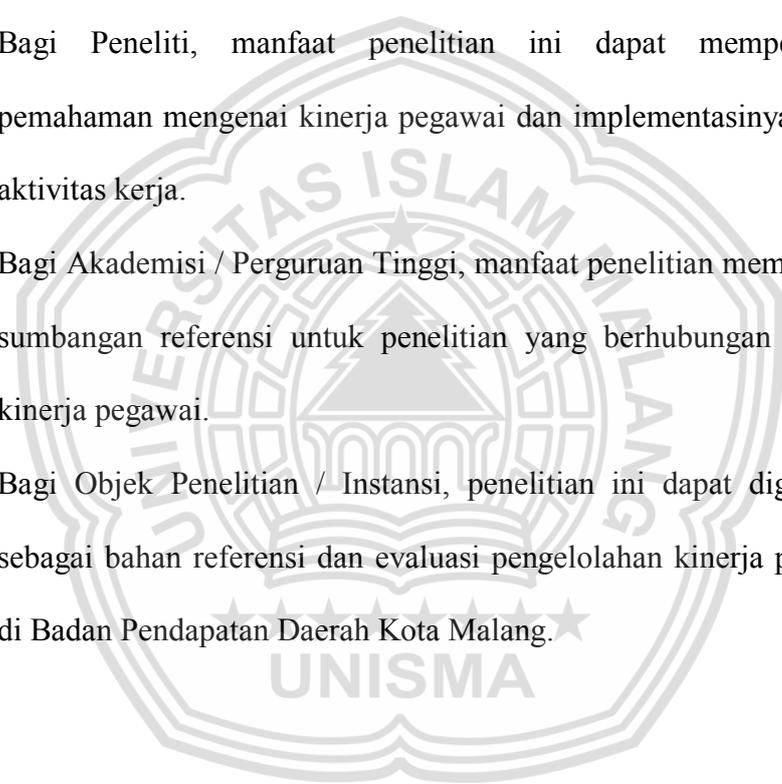
1. Untuk menganalisis kompetensi, teknologi informasi dan komunikasi organisasi di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi, teknologi informasi dan komunikasi organisasi terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Malang.
3. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi, terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Malang.

4. Untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Malang.
5. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Malang.

### 1.3.2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti, manfaat penelitian ini dapat memperdalam pemahaman mengenai kinerja pegawai dan implementasinya dalam aktivitas kerja.
2. Bagi Akademisi / Perguruan Tinggi, manfaat penelitian memberikan sumbangan referensi untuk penelitian yang berhubungan dengan kinerja pegawai.
3. Bagi Objek Penelitian / Instansi, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan evaluasi pengelolaan kinerja pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh simultan yang signifikan antara kompetensi, teknologi informasi dan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. Kondisi kompetensi, teknologi informasi dan komunikasi organisasi pada Badan Pendapatan Daerah Kota Malang termasuk baik, karena pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kota Malang kinerjanya baik.
2. Secara parsial, kompetensi berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja pegawai bapenda kota malang. Hal ini berarti Jika pegawai memiliki kompetensi yang meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap dengan sangat baik maka akan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai.
3. Secara parsial, teknologi informasi berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja pegawai bapenda kota malang. Hal ini berarti teknologi yang lengkap akan menghasilkan informasi secara maksimal untuk menyelesaikan tugas dan tanggungjawab pegawai sehingga menghasilkan kinerja yang optimal.
4. Secara parsial, Komunikasi Organisasi berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja pegawai bapenda kota malang. Hal ini berarti

komunikasi yang terjalin dalam organisasi baik secara formal dan informal dengan atasan atau bawahan atau rekan kerja akan memudahkan tingkat penyelesaian masalah dengan diskusi semakin meningkat sehingga kinerja pegawai akan meningkat.

## 5.2 Keterbatasan

Penelitian ini juga terdapat kekurangan – kekurangan diantaranya sebagai berikut :

1. Variabel yang mempengaruhi kinerja pegawai pada penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel independen yaitu kompetensi, teknologi informasi dan komunikasi organisasi sehingga kepemimpinan dan motivasi serta disiplin kerja dan lingkungan kerja belum terukur meskipun variabel tersebut bagian dari penilaian kinerja menurut Simanjuntak (2005).
2. Penelitian ini hanya digunakan pada pegawai yang memiliki status PNS, sehingga tidak dapat mencakup secara keseluruhan pegawai non PNS di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang.
3. Karena dilakukan pada masa pandemi covid-19 kuesioner yang disebarakan secara langsung membutuhkan waktu beberapa hari untuk mengambilnya dan penyebaran kuesioner tetap memperhatikan protokol kesehatan.

## 5.3 Saran

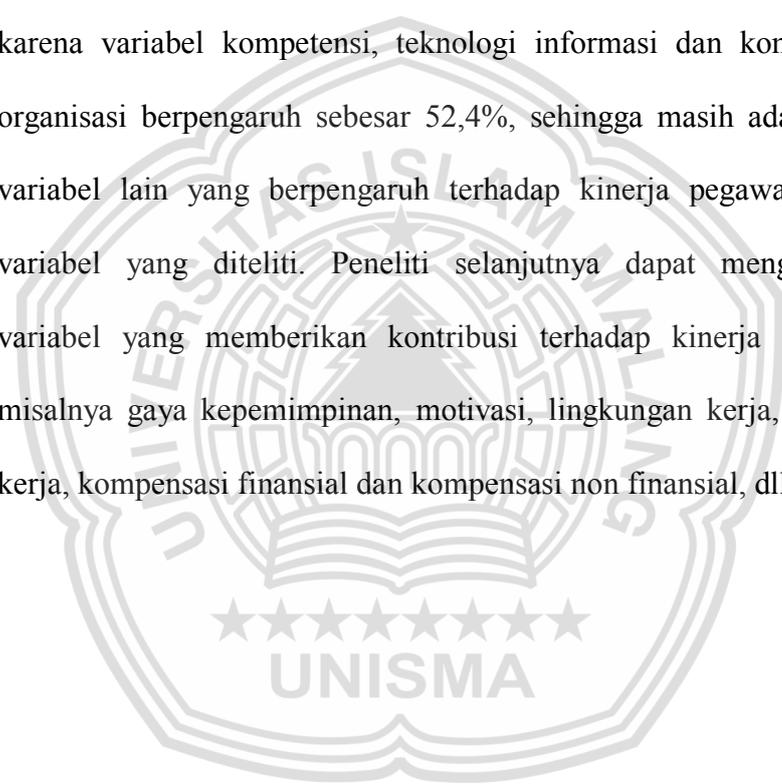
Berdasarkan keterbatasan yang telah di paparkan di atas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Instansi terkait

- a. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada variabel kompetensi terbukti berpengaruh terhadap kinerja pegawai, oleh karena itu, pimpinan Badan Pendapatan Daerah Kota Malang hendaknya meningkatkan kompetensi pegawai, misalnya bagi pegawai dengan tingkat pendidikan SMA dapat segera mengambil pendidikan S1. Selain itu, bagi pegawai dengan pengetahuan dan ketrampilan yang masih kurang dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dengan mengikuti pelatihan internal dan eksternal yang diadakan Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. Langkah – langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kompetensi pegawai sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai.
- b. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada variabel teknologi informasi terbukti berpengaruh terhadap kinerja pegawai, oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi agar memperhatikan kemampuan dari pegawai yang menggunakan berbagai fasilitas penunjang pekerjaan yang menggunakan sarana teknologi informasi. Pegawai yang ditempatkan pada bagian tertentu harus memiliki kemampuan dalam memanfaatkan teknologi.
- c. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada variabel Komunikasi Organisasi terbukti berpengaruh terhadap kinerja

pegawai, oleh karena itu, komunikasi organisasi harus dibangun dalam pola-pola yang memberikan ruang kreativitas pegawai, dalam membangun harmonisasi dalam komunikasi baik sesama pegawai, antar pegawai dan pimpinan maupun lintas instansi.

2. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel lain yang dapat memengaruhi kinerja pegawai karena variabel kompetensi, teknologi informasi dan komunikasi organisasi berpengaruh sebesar 52,4%, sehingga masih ada 47,6% variabel lain yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai selain variabel yang diteliti. Peneliti selanjutnya dapat menganalisis variabel yang memberikan kontribusi terhadap kinerja pegawai misalnya gaya kepemimpinan, motivasi, lingkungan kerja, disiplin kerja, kompensasi finansial dan kompensasi non finansial, dll.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aida, Elya D. N. (2016). Pengaruh Kompensasi, Kompetensi, Dan Penilaian Kinerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Kediri. *Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara Persatuan Guru Republik Indonesia Kediri.
- Amaludin. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Lahat. *Jurnal Ekonomika*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sereho Lahat. Vol. 13 No. 2.
- Asmani, Jamal Ma'mur. (2011). *Tips Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Dunia Pendidikan*. Yogyakarta: DIVA Press.
- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Budyatna, Muhammad. (2012). *Komunikasi Bisnis Silang Budaya*. Buku Satu. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Diansyah, Marita. Handry Sudiarta A. dan Achmad Fauzi. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bima. *Jurnal Distribusi*, Universitas Terbuka. Vol. 8. No. 2. 267-276.
- Edison, Emron dkk. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Farahbod, Farzin. dkk. (2013). "Impact Of Organizational Communication In Job Satisfaction And Organizational Commitment (Case Study Maskan Bank Guilan)". *Interdisciplinary Journal Of Contempary Research In Business*. Vol. 05. No. 04.
- Fattah, Ahmad Hussein. (2014). *Perilaku Pemimpin Dan Kinerja Pegawai: Budaya Organisasi, Efikasi Diri Dan Kepuasan Kerja*. Yogyakarta: Almatara.
- Ghozali, Imam. (2014). *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan keempatbelas*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Hermawan, Asep. (2009). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Ivancevich, John M. (2010). *Human Resource Management*. Buku Sebelas. Singapura: Mc Graw Hill Hinger Education
- Jogiyanto. (2010). *Analisis dan Desain Sistem Informasi, Edisi IV*. Yogyakarta: Andi Offset
- Jumaili, Salman. (2005). "Kepercayaan Terhadap Teknologi Sistem Informasi Baru Dalam Evaluasi Kinerja Individual". Kumpulan Materi Simposium Nasional Akuntansi VIII, Solo, 16 September 2005.
- Kadir, Abdul, dan Terra Triwahyuni. (2003). *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Katamang, A. F., Femmy, M. G. Tulusan, dan Novie R. A. Palar. (2018). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Dinas Pertanian Kabupaten Kepulauan Sangehe. *Jurnal Administrasi Publik*, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi Manado, Vol. 4, No. 58.
- Liliweri, Alo. (2014). *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Masmuh, Abdullah. (2010) *Komunikasi Organisasi dalam perspektif teori dan praktek*. Malang: UPT Muhammadiyah Malang
- Moenir, H. A. S. (2014) *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad, Arni. (2014). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muis, M. R., Jufrizen, J., dan Fahmi, M. (2018) Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Al-Washliyah Sibolga, Vol. 1, No.1.
- Nurariansyah, Irsal. (2019) Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan. *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.

- Odja, Maryam. Nasir Hamzah dan Zainal Arifin. (2020) Pengaruh Kompetensi SDM, Teknologi Informasi dan Komunikasi organisasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Makassar. *Journal of Management Science (JMS)*, Universitas Muslim Indonesia Vol. 1, No. 1, 105-119.
- Pace R. Wayne dan Faules Don F. (2010), *Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Palahudin. Ismartaya, dan Johan D. Wetik. (2020). Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pegawai PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Djuanda Bogor. Vol. 2. No. 1.
- Prawirosentono, Suyadi. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia "Kebijakan Kinerja Karyawan"*. Yogyakarta: BPFPE.
- Peraturan Walikota Malang Nomor 79 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah.
- Riono, S. B., Syaifulloh, M., dan Utami, S. N. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit dr. Soeselo Kabupaten Tegal. *Jurnal Syntax Idea*, Universitas Muhadi Setiabudi (UMUS) Brebes. Vol. 2, No. 4, 138-147.
- Riyanda, Muhammad. (2017) Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. *Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Robbins, Stephen P., and Mary Coulter. (2012). *Management*. 11th. New Jersey: Prentice Hall.
- Rohmah, Dewi Siti. (2015) Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Dompot Dhuafa Republika). *Skripsi* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Romli, Khomsahrial. (2011). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: Grasindo.
- Rosanti, D.I., dan Budiyanto (2014). "Pengaruh Pendiikan Kompetensi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Lati Prayogi". *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol.3 No.11.

- Sedarmayanti. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Simarmata, Janner. (2006). *Pengenalan Teknologi Komputer dan Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sinambela, Litjan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarman. (2009). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutarto, Wijono. (2010). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Fajar Interpratama Offset.
- Sutopo, Ariesto Hadi. (2012). *Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-8. Jakarta : Prenada Media Group.
- Suyanto, M. (2005). *Pengantar Teknologi Informasi Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Syukur, Abdul. Edy Supriyono, Dan Yohana K. Suparwati. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dprd Kabupaten Tegal. *Jurnal Magisma*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bank BPD Jawa Tengah. Vol. VII. No. 2.
- Triyono, Agus., Dan Riyantini, Kurnia. (2016) Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai DI Sekretariat DPRD Kota Singkawang. *Jurnal Program Studi Ilmu Komunikasi*, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Vol. 46, No. 2.
- Udegbe, dkk. (2012). "Impact Of Business Communication On Organizational Performance In Nigerian Companies". *Australian Journal Of Business And Management Research*. Vol. 02. No. 01.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja (Edisi 4)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Wicaksono, Teguh. Alfani M., dan Kurniaty. (2015).”Pengaruh kecerdasan Emosi, Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Universitas Islam Kalimantan M A B Banjarmasin)”. *Al Kalam : Jurnal Komunikasi, Bisnis, dan Manajemen*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin. Vol. 2. No. 1.
- Wursanto. (2002). *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Yuliana. (2017) Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Pada PT Haluan Star Logistic. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, Universitas Kristen Krida Wacana Jakarta. Vol. 17, No. 2.
- Yunus, Muhammad Kafrawi. (2019) Pengaruh Teknologi Informasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Organisasi Pada PT. Bosowa Semen. *Economics Bosowa Journal*, Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa. Vol 5, No. 001.
- Yusriadi. (2015). “Pengaruh Kompetensi Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Bank Tabungan Negara Cabang Bogor”. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta. Vol. 14 No.3.
- Zainal, Veithzal Rivai, dkk. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Depok: Rajagrafindo Persada.

